

## 39. Crisis



*We kunnen niet altijd genezen, maar wel altijd voor iemand zorgen.*

Adam Robinson

Een cliënt is in een crisis, in grote paniek, heeft veel pijn, is erg bang. Wat zeg je dan? Welke woorden helpen en welke woorden verergeren in deze situatie? Het boek [Het ergste is voorbij. Wat te zeggen als ieder moment telt](#)<sup>\*)</sup> gaat over het uitspreken van de juiste woorden in een noodsituatie, bij een ongeluk, trauma of ramp. De voorgestelde scripts zijn zeer nuttig. Op elke afdeling kan een noodsituatie voorkomen en zelfs voor medisch getrainde hulpverleners angstaanjagend zijn. Een script geeft dan houvast ondersteunende woorden te spreken. Hier volgen kort de stappen. De eerste stap is om te concentreren door bijvoorbeeld eerst diep adem te halen. Vervolgens maken we contact met degene in nood. We stellen ons voor en geven aan dat het ergste voorbij is: *Ik ben (naam en eventueel functie) en ik kom u/je helpen (eventueel: ik heb 112 gebeld, er is hulp onderweg). Het ergste is voorbij.* We geven realistisch aan wat de situatie is, bijvoorbeeld: *Ik zie dat er naar uw (noem lichaamsdeel) gekeken moet worden.* Als laatste stap sluiten we een 'contract' af als dat kan, we vragen om medewerking en doen een suggestie: *Ik doe dit en dan doet u dat, oké?* Belangrijk is om realistische woorden uit te spreken op een vertrouwenwekkende manier. Onze lichaamstaal straalt vertrouwen en gezag uit, wat in een crisissituatie nodig is. Woorden die minder behulpzaam zijn in een crisissituatie zijn negatief geformuleerde uitspraken als: dit doet geen pijn, wees maar niet bang, het is niet ernstig, niet doodgaan. In ons dagelijkse taalgebruik gebruiken we vaak een ontkenning. Maar wanneer we niet aan pijn mogen denken is dat het enige wat nog lukt. Een positief geformuleerde suggestie begint met woorden als: je zult merken, je kunt, je voelt. Het kost tijd en oefening om deze gewoonte te doorbreken en loont de moeite. Dit is een zeer beknopte samenvatting, interessante materie om ons verder in te verdiepen. *We kunnen niet altijd genezen, maar wel altijd voor iemand zorgen.*

### Compassie concreet

1. Reflectie: Heb jij in je werk wel eens te maken gehad met een crisissituatie? Hoe was dat? Wat gebeurde er? Weet je nog hoe je reageerde? Wat voelde je, dacht je en handelde je? Heb je daar met anderen over gesproken? Heb je het verwerkt? Heb je nu nog iets nodig ten aanzien van deze ervaring? Zo ja, wat?
2. Teamoefening: Train elkaar in het geven van positieve suggestie in plaats van negatieve, zoals hierboven beschreven. Ga op zoek naar woorden je zou kunnen zeggen in plaats van: niet doodgaan, dit doet geen pijn, wees maar niet bang, het is niet ernstig. Help elkaar in de praktijk om positieve suggesties te formuleren.  
Bron: *Het ergste is voorbij.* Judith Acosta & Judith Simon Prager.
3. Oefening: Suggesties doen een beroep op iemands onderbewuste. Verzin een paar uitspraken met 'terwijl ik/voel jij/kan jij' die het onbewuste van jouw cliënten op een heilzame manier zou kunnen aanspreken. Voorbeelden: Terwijl ik bij je ben/je

bloeddruk opneem, voel jij je ademhaling rustiger worden. Terwijl ik de wond verbind, voel je het bloeden al minder worden, het begint al te stollen'.

Hoe klinkt het als je je suggestie uitspreekt? Kies eens een andere toonhoogte, bijvoorbeeld wat lager. Of een andere spreesnelheid of intonatie. Probeer eens uit op welke manier je het meeste vertrouwen wekt bij je collega's. Wat kun je hier mee en leer je hier van?

Bron: *Het ergste is voorbij*. Judith Acosta & Judith Simon Prager.

4. Leestip: *Het ergste is voorbij. Wat te zeggen als ieder moment telt!* Judith Acosta & Judith Simon Prager, 2003.
5. Kijktip: [Verbal First Aid pacing to gain rapport](#) with Judith Simon Prager.

<sup>\*)</sup> Dit blog is geïnspireerd op [het commentaar](#) van Peter van Dun op de LinkedIn-groep Compassion for Care .